

ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
1º JUIZADO ESPECIAL DE SINOP

SENTENÇA

Processo: 1016175-19.2026.8.11.0015.

AUTOR: ----- REU: BANCO -----
- S.A.

Vistos etc.

Dispensado o relatório. Fundamento e decidido.

O feito comporta julgamento antecipado, sendo desnecessária a dilação probatória, pois os fatos relevantes estão demonstrados documentalmente e as partes limitaram-se a protesto genérico pela produção de provas.

Rejeito a ilegitimidade passiva, pois, à luz da teoria da asserção, a parte Autora imputa à parte Ré falha na segurança do serviço bancário que lhe é prestado, constituindo a efetiva responsabilidade matéria de mérito.

Rejeito a falta de interesse de agir em observância ao Princípio da Inafastabilidade da Jurisdição, registrando, ademais, que a parte Autora comprovou ter contestado administrativamente a operação e reclamado à Ouvidoria da parte Ré, ao Banco Central e ao PROCON Estadual, sem êxito.

Afasto a alegação de **inépcia** por ausência de comprovante de residência em nome próprio, uma vez que a parte Autora juntou certidão de casamento com o titular do documento originalmente apresentado e comprovante atualizado em seu nome, ambos indicando endereço nesta Comarca.

Prejudicada a impugnação à **gratuidade da justiça** em observância ao art. 54 da Lei nº 9.099/1995.

Defiro o sigilo dos extratos bancários juntados pela parte Ré (id. 244961956), com o qual concordou a parte Autora, nos termos do art. 189, III, do CPC.

Sem arguição de outras preliminares, nem vislumbrando nulidades passo a análise do

mérito.

A relação é de consumo (Súmula 297 do STJ), respondendo a instituição financeira objetivamente pelos danos decorrentes de defeito na prestação do serviço (art. 14 do CDC) e pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias (Súmula 479 do STJ), cabendo-lhe provar a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, do CDC).

Ressai dos autos que, em **27/01/2026**, a parte Autora recebeu ligação do número **(66) -----** de pessoa que se apresentou como seu gerente e, sob o pretexto de cancelar operações fraudulentas em sua conta, foi induzida a realizar transferência via PIX de R\$ 9.900,00 em favor de terceira desconhecida. O extrato juntado pela própria parte Ré confirma a operação, precedida do resgate de R\$ 9.857,79 da aplicação vinculada à conta, cujo saldo foi reduzido a R\$ 1,00.

O ponto central da controvérsia reside na origem do contato. O registro de chamadas demonstra que a ligação partiu de número salvo no aparelho da parte Autora como "-----", e as conversas mantidas via WhatsApp com o gerente de sua conta revelam que ele próprio confirmou ser aquela a linha que utilizava para ligações. A parte Autora afirma, ainda, que, desconfiada, conferiu no aplicativo do banco que o número correspondia ao contato cadastrado de seu gerente.

Tais fatos não foram especificamente impugnados. A contestação é genérica e se refere a pagamento de boleto, links maliciosos, acesso remoto ao dispositivo, entrega de cartão a terceiro e restituição em dobro, circunstâncias e pedido estranhos aos autos, sem enfrentar a utilização do número vinculado ao gerente da conta, o que atrai a presunção de veracidade do art. 341 do CPC.

A ausência de impugnação específica não conduz, por si só, à procedência automática dos pedidos, devendo os elementos ser valorados em conjunto, distinguindo-se aquilo que está diretamente comprovado, como a realização da ligação, a operação, o resgate e a comunicação do golpe, daquilo que decorre de declarações da autora ou de resposta administrativa. Nesse sentido, a referência da Ouvidoria à prática de *spoofing* demonstra a possibilidade de falsificação da identificação da chamada, mas não constitui, isoladamente, reconhecimento de responsabilidade civil do banco.

No caso, a responsabilidade não decorre exclusivamente da falsificação do número telefônico, mas da conjugação entre a utilização da identidade institucional do banco, o resgate de praticamente toda a aplicação financeira, a transferência para beneficiária sem relacionamento anterior com a correntista e a ausência de demonstração dos mecanismos de alerta, análise de risco e bloqueio aplicáveis à operação. Embora o histórico da conta registre transferências de valores elevados a beneficiários recorrentes, a operação impugnada destoava desse padrão e recomendava maior cautela da instituição.

A autenticação por dispositivo cadastrado, senha e biometria facial confirma apenas que a operação foi formalmente processada em ambiente reconhecido pelo sistema, fato incontroverso, mas não demonstra que o banco tenha avaliado adequadamente o contexto da transação nem adotado as providências preventivas disponíveis.

Cabia à parte Ré apresentar os registros individualizados da transação, como

dispositivo utilizado, endereço IP, geolocalização, alertas emitidos, inclusive o aviso de ligação em curso que afirma existir em seu aplicativo, classificação de risco e justificativa para a não retenção ou bloqueio da operação. Limitou-se, contudo, a juntar manuais genéricos de contratação de crédito, sem pertinência com o caso, o que impede concluir que os mecanismos de prevenção funcionaram adequadamente.

Nesse cenário, não há como imputar culpa exclusiva à consumidora. A orientação divulgada pela própria instituição financeira é a de que o cliente confirme a veracidade do contato pelos canais oficiais, e foi exatamente o que fez a parte Autora ao conferir o número no aplicativo do banco.

Ainda que a parte Autora tenha realizado o reconhecimento facial seguindo instruções do interlocutor, a conduta ocorreu em contexto de engenharia social que explorou a identidade institucional do banco. A fraude que se vale de canal de atendimento associado à instituição, acompanhada de operação atípica e da ausência de prova de atuação eficaz dos mecanismos de segurança, insere-se no risco da atividade bancária e caracteriza fortuito interno, e não externo.

Registre-se, por fim, que a parte Autora agiu com diligência após perceber o golpe, contestando a operação, acionando o Mecanismo Especial de Devolução às 19h43 do mesmo dia e lavrando boletim de ocorrência.

O fato de não ter sido possível recuperar o valor, por ausência de saldo na conta recebedora, não afasta a responsabilidade decorrente da falha anterior, já reconhecida.

Configurada a falha na prestação do serviço, impõe-se o ressarcimento integral do valor transferido, na forma simples, como postulado.

Quanto aos consectários do **dano material**, considerando que o evento ocorreu em 2026, já sob a disciplina da Lei nº 14.905/2024, incidirá correção monetária pelo IPCA desde 27/01/2026 e juros moratórios pela taxa legal prevista no art. 406, § 1º, do Código Civil, a partir da citação.

O **dano moral** também está configurado. Não se trata de presumi-lo da simples ocorrência da fraude, mas de reconhecê-lo diante das circunstâncias concretas: a parte Autora foi enganada por meio de canal associado ao seu próprio gerente, teve subtraída quase a totalidade dos recursos de que dispunha, permanecendo com saldo de R\$ 1,00, e percorreu sucessivas instâncias administrativas sem obter solução.

A conjugação desses fatores evidencia privação financeira relevante, quebra da confiança legítima no serviço bancário e desamparo diante da ausência de solução administrativa, circunstâncias que ultrapassam o mero prejuízo patrimonial e justificam a reparação extrapatrimonial.

Diante do exposto, com fulcro no art. 487, inciso I do Código de Processo Civil, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** a pretensão autoral para:

a) **CONDENAR** a parte Ré a ressarcir à parte Autora o valor de **R\$ 9.900,00**, corrigido pelo IPCA desde o evento danoso (27/01/2026) e acrescido de juros moratórios pela taxa legal prevista no art. 406, § 1º, do Código Civil, desde a citação (15/05/2026);

b) CONDENAR a parte Ré ao pagamento de **R\$ 5.000,00** a título de indenização por danos morais, corrigido monetariamente pelo IPCA a partir desta data e acrescido de juros de mora pela taxa legal prevista no art. 406, § 1º, do Código Civil a partir da citação (15/05/2026);

Sem custas e honorários advocatícios nesta fase, nos termos do art. 55 da Lei nº 9.099/1995.

Interposto Recurso Inominado, intime-se a parte recorrida para suas contrarrazões, após, conclusos para o exigido juízo de admissibilidade.

Preclusas as vias recursais, nada sendo requerido em 10 dias, certifique-se, anote-se, baixe-se e archive-se. P.

I. C.

O presente Projeto de Sentença será submetido à apreciação do Excelentíssimo Senhor Doutor Juiz de Direito do 1º Juizado Especial Cível de Sinop-MT, na forma do art. 40 da Lei nº 9.099/95 e do art. 8º, parágrafo único, da Lei Complementar nº 270/2007.

Thiago Silva Mendes

Juiz Leigo

SENTENÇA

Vistos etc.

Uma vez que o projeto de sentença *sub oculis*, em face da causa entre litigantes assinalados e qualificados, elaborado pelo Juiz Leigo no regular exercício do seu mister, sob orientação e supervisão deste subscritor, se encontra em consonância com os ditames da lei e da justiça na dicção do direito, merece a aprovação deste Juiz togado.

Isto posto, homologo o presente projeto de sentença, como parte integrante indissociável deste decisum, para que surta seus legais e jurídicos efeitos, nos termos do art. 40 da Lei nº 9.099/1995 e art. 8.º, *caput* e parágrafo único, da Lei Complementar estadual nº 270/2007.

Sinop/MT, (data registrada no sistema).

Cassio Luís Furim

Juiz de Direito

Assinado eletronicamente por: **CASSIO LUIS FURIM**

<https://clickjudapp.tjmt.jus.br/codigo/PJEDAVMMKDHJF>



PJEDAVMMKDHJF